एचओ/डीओएस/डाक/2023/ 01787
16 अगस्त 2023

सभी पंजीकृत आ.वि.कं

महोदया/महोदय,

विषय: आवास वित्त कंपनियों के संबंध में लोक शिकायतें – सलाह

बैंक समय-समय पर आ.वि.कं के ग्राहकों से प्राप्त शिकायतों के मूल कारणों का अध्ययन और विश्लेषण करता रहता है। उसी आधार पर ग्राहकों की शिकायतों से संबंधित मुद्दों पर आ.वि.कं को पुनःजागरूक बनाने की आवश्यकता महसूस की गई है।

आवास वित्त कंपनियों को सलाह दी जाती है कि:

1. अपनी आंतरिक प्रक्रियाओं की समीक्षा करें और उन्हें सरल बनाएं, कागजी कार्रवाई को कम करें, प्रतिक्रिया समय को कम करें और एक उधारकर्ता को सुचारू सुविधाएँ प्रदान करें। आवास वित्त कंपनियां परिचालन को सुव्यवस्थित करने के लिए डिजिटल टूल और स्वचालन लागू कर सकती हैं।
2. मास्टर निदेश - गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी - आवास वित्त कंपनी (रिज़र्व बैंक) निदेश, 2021 के प्रासंगिक प्रावधानों के अनुसार वेबसाइट (वेबसाइटों) और परिसर पर नोटिस बोर्ड (नोटिस) के माध्यम से शुल्क, प्रसंस्करण शुल्क, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क आदि के संबंध में सभी प्रकटीकरण सुनिश्चित करें।
3. सुनिश्चित करें कि कोई भी ऋण आवेदन अस्वीकृति विशिष्ट उचित कारणों से समर्थित है और इसे मास्टर निदेश - गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी - आवास वित्त कंपनी (रिज़र्व बैंक) निदेश, 2021 के पैरा 75.5 के प्रावधानों के अनुसार संबंधित आवेदक को लिखित रूप में सूचित किया गया है।
4. सुनिश्चित करें कि मास्टर निदेश- गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी - आवास वित्त कंपनी (रिज़र्व बैंक) निदेश, 2021 के पैरा 85.4 के प्रावधानों के अनुसार जैसे कि विषम समय पर उधारकर्ताओं को बुलाना, ऋण की वसूली के लिए शक्ति का उपयोग आदि के कारण उधारकर्ताओं उत्पीड़न नहीं होना चाहिए।
5. सुनिश्चित करें कि उनका साइबर सुरक्षा फ्रेमवर्क लागू है और भलीभांति कार्य कर रहा है क्योंकि साइबर धोखाधड़ी से संबंधित शिकायतों की संख्या में वृद्धि की प्रवृत्ति है। इसके अलावा, आ.वि.कं द्वारा साइबर सुरक्षा के संबंध में एसएमएस, ईमेल के माध्यम से और प्रिंट और सोशल मीडिया में विज्ञापनों के माध्यम से ग्राहक जागरूकता भी बढ़ाई जानी चाहिए।
6. दिनांकित 19 अप्रैल, 2022 को वित्तीय विवरणों में प्रकटीकरण - एनबीएफसी के खातों के लिए नोट्स पर भा.रि.बैंक के परिपत्र में दिए गए खातों के नोट्स में शिकायतों के प्रकटीकरण का अनुपालन सुनिश्चित करें।

भवदीय,

रीजा

(रीजा जयदीश)
उप महाप्रबंधक
पर्यवेक्षण विभाग